
Regulamin Świadczenia Usług komunikacji elektronicznej „Telegrosik”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej: Regulaminem, określa zakres oraz warunki świadczenia publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej pod nazwą handlową Telegrosik przez spółkę działającą pod firmą Galena Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000133373, NIP: 6312283637, REGON: 276637953, z kapitałem zakładowym w wysokości 725.000 złotych opłaconym w całości, zwaną dalej Galena.
2. Niniejszy Regulamin zawiera informacje przedumowne w rozumieniu art. 286 ust. 2 pkt 1 PKE. Jednocześnie Spółka poucza Klienta o konieczności pobrania Regulaminu i utrwalenia w celu zachowania możliwości ich późniejszego odtworzenia w niezmienionej postaci, dla celów dowodowych.

§ 2. Definicje

1. **Biuro Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Galena komórka do telefonicznej obsługi Użytkowników;
2. **Cennik** – dokument określający aktualne stawki za połączenia telefoniczne realizowane przez Galena wraz z zasadami ich naliczania; aktualny Cennik umieszczony jest na stronie internetowej www.telegrosik.pl;
3. **Data Ważności** – określony termin, do którego Karta Telegrosik pozostaje aktywna, zgodny z informacją zamieszczoną na Karcie Telegrosik lub podaną w wiadomości mailowej lub SMS;
4. **Doładowanie Karty/Konta Telegrosik** – zwiększenie Stanu Karty/Konta Telegrosik za pośrednictwem strony internetowej www.telegrosik.pl, tradycyjnym przelewem bankowym na rachunek wskazany na stronie internetowej lub za pomocą Usługi Przelej środki;
5. **Karta Telegrosik** – karta przedpłacona o nominale wskazanym na tej Karcie lub podana w jej nazwie, posiadająca indywidualny Kod PIN, umożliwiającą dostęp do Usług Telegrosik;
6. **Kod PIN** – unikalny ciąg cyfr umieszczony na Karcie Telegrosik lub przekazany w innej formie dopuszczonej przez Spółkę, który pozwala na korzystanie z Usług Telegrosik. Kod PIN należy wpisać po połączeniu z Numerem Dostępowym Telegrosik;
7. **Konto Telegrosik** – indywidualne konto Użytkownika zakładane poprzez formularz dostępny na stronie internetowej www.telegrosik.pl, umożliwiające dostęp do Usług Telegrosik;
8. **Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z Usług Telegrosik dla celów osobistych lub dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu. (Przy czym, zawarte w niniejszym Regulaminie zapisy

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

- dotyczące Konsumenta, stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.);
9. **Numer Dostępowy Telegrosik** – numer przeznaczony do korzystania z telefonów stacjonarnych lub budek telefonicznych na terenie całego kraju: 800 901 900 lub 800 909 900 oraz dla telefonów komórkowych: 22 330 19 00; lista Numerów Dostępowych Telegrosik dostępna jest na stronie internetowej www.telegrosik.pl;
 10. **PKE** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 ze zm.);
 11. **Przelej środki** – usługa pozwalająca na przelanie środków dostępnych na Karcie Telegrosik w całości lub w części na inną wskazaną przez Użytkownika Kartę Telegrosik, zgodnie z Cennikiem dostępnym na stronie internetowej www.telegrosik.pl;
 12. **Siła wyższa** – nieprzewidziane wydarzenia lub zdarzenie spowodowane czynnikami zewnętrznymi o charakterze nadzwyczajnym, którego nie można było przewidzieć i nie można było mu zapobiec (np. katastrofa, działanie sił przyrody, pandemia, stan nadzwyczajny, stan klęski żywiołowej), które wystąpią niezależnie od woli Użytkownika i Galeny po zawarciu Umowy;
 13. **Stan Karty/Konta Telegrosik** – kwota, którą Użytkownik posiada na Karcie/Koncie Telegrosik do wykorzystania na Usługi Telegrosik; Użytkownik może w miarę potrzeb uzupełnić Stan Karty/Konta poprzez Doładowanie Karty/Konta Telegrosik lub za pomocą Usługi Przelej środki;
 14. **Szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji** – dokument zawierający usługi komunikacji wykonane przy użyciu Karty/Konta Telegrosik;
 15. **Usługi Telegrosik** – usługi telefonii internetowej świadczone przez Galenę z wykorzystaniem technologii VoIP (ang. Voice over Internet Protocol); Usługi Telegrosik nie obejmują połączenia od Użytkownika do Numeru Dostępowego Telegrosik, które realizowane jest przez operatora sieci, z której Użytkownik inicjuje połączenie;
 16. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług Telegrosik na zasadach określonych Regulaminem lub zamierzająca korzystać z Usług Telegrosik po nabyciu Karty Telegrosik.

§ 3. Zakres, dostępność i jakość usług Telegrosik

1. Usługi Telegrosik obejmują połączenia głosowe z użytkownikami stacjonarnych i ruchomych publicznych sieci telefonicznych w kraju i za granicą, szczegółowo określone w Cenniku zamieszczonym na stronie internetowej www.telegrosik.pl.

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

- Galena nie zapewnia połączeń na numery alarmowe, co jest związane ze specyfiką świadczenia usług w technologii VoIP i jest niezależne od woli Galeny.
2. Realizowanie Usług Telegrosik polega między innymi na konwersji głosu i jego transmisji w postaci pakietów danych za pośrednictwem sieci internetowej w technologii VoIP.
 3. Z Usług Telegrosik można korzystać z telefonów działających w sieciach stacjonarnych (w tym publicznych aparatów samoinkasujących) z zainstalowaną funkcją wybierania tonowego, jak również z telefonów działających w sieciach ruchomych (telefonów komórkowych), co nie oznacza jednak, że wszystkie Numery Dostępowe Telegrosik będą dostępne z każdej sieci.
 4. Połączenia w ramach Usług Telegrosik realizowane są bez konieczności podpisywania umowy oraz bez konieczności posiadania przez Użytkownika sprzętu komputerowego, oprogramowania czy instalowania dodatkowych urządzeń.
 5. Usługi Telegrosik dostępne są w sposób ciągły, 24 godziny na dobę i przez wszystkie dni w roku. W przypadku awarii powodującej niedostępność Usług Telegrosik zastosowanie znajduje § 7 niniejszego Regulaminu.
 6. Usługi Telegrosik są ogólnodostępne i może z nich korzystać każdy, kto zakupi Kartę Telegrosik lub założy Konto Telegrosik.
 7. Okres świadczenia Usług Telegrosik na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika Stanu Karty Telegrosik lub Stanu Konta Telegrosik. W przypadku Kart Telegrosik z Datą Ważności okres świadczenia Usług Telegrosik na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika Stanu Karty Telegrosik lub z chwilą upływu Daty Ważności Karty Telegrosik. Celem kontynuacji korzystania z Usługi należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.
 8. Po upływie Daty Ważności Karta Telegrosik przechodzi w stan nieaktywny i nie można z niej korzystać. W przypadku Użytkownika będącego Konsumentem Stan Karty Telegrosik istniejący w Dacie Ważności może zostać przeniesiony na nową Kartę Telegrosik, o ile Konsument złoży wniosek o dokonanie przeniesienia takich środków. Wniosek wraz z oryginałem lub kopią nieaktywnej Karty Telegrosik powinien zostać złożony w formie pisemnej i przesłany na adres: Galena Sp. z o.o., ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa w terminie 14 dni od daty upływu Daty Ważności, przy czym do zachowania tego terminu wystarczy nadanie przesyłki pocztowej zawierającej stosowny wniosek w ww. terminie. Stan Karty Telegrosik do przeniesienia na nową Kartę Telegrosik nie może być wyższy niż stan środków zgromadzonych na nieaktywnej Karcie Telegrosik.
 9. Usługi Telegrosik świadczone są z jakością przewidzianą dla technologii VoIP. Połączenia są realizowane w czasie zbliżonym do rzeczywistego i w wielu wypadkach mogą nie spełniać wymagań jakościowych stawianych tradycyjnym połączeniom telefonicznym. W trakcie połączeń mogą występować opóźnienia, echa czy inne zniekształcenia w komunikacji głosowej.
 10. W przypadku połączeń międzynarodowych i na telefony komórkowe Usługi Telegrosik nie zapewniają prezentacji numeru (CLIP) Użytkownika.
 11. Galena oświadcza, że Usługa nie posiada minimalnych poziomów jakości, w rozumieniu Załącznika nr X do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE)

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36).

§ 4. Korzystanie z Kart Telegrosik

1. W celu uzyskania połączenia, Użytkownik powinien wybrać z klawiatury numerycznej aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym Numer Dostępowy Telegrosik, następnie po usłyszeniu komunikatu powitalnego: wybrać Kod PIN, a w dalszej kolejności numer telefonu, z którym ma nastąpić połączenie, w następującym formacie:
 - a. dla połączeń międzynarodowych: 00 - kod kraju - kierunek miasta - numer lokalny - # (np. Niemcy 0049 #),
 - b. dla połączeń krajowych: numer kierunkowy – numer docelowy - # (np. Warszawa 22 #),
 - c. dla połączeń na telefony komórkowe krajowych operatorów: numer docelowy - # (np. 602#).
2. Połączenia międzynarodowe na telefony stacjonarne oraz na telefony komórkowe realizowane są przez Numer Dostępowy Telegrosik. Każdorazowo po wybraniu Kodu PIN podawany jest komunikat o Stanie Karty Telegrosik, natomiast po wybraniu docelowego numeru telefonu - komunikat o liczbie minut do wykorzystania w ramach Usług Telegrosik. Nie jest konieczne odsłuchiwanie komunikatu o Stanie Karty Telegrosik, można rozpocząć wybieranie numeru docelowego podczas tego komunikatu.
3. Naciśnięcie "#" znacznie przyspiesza nawiązanie połączenia, jednak nie jest warunkiem koniecznym jego uzyskania.
4. W przypadku pomyłki przy wpisywaniu docelowego numeru telefonu należy nacisnąć gwiazdkę ("*") i ponownie wybrać docelowy numer telefonu.
5. Jeżeli wybierany numer użytkownika będzie zajęty, pojawi się odpowiedni komunikat bądź sygnał zajętości.

§ 5. Korzystanie z Konta Telegrosik

1. W celu założenia Konta Telegrosik Użytkownik powinien skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta lub wypełnić stosowny formularz dostępny na stronie internetowej www.telegrosik.pl.
2. W celu uzyskania połączenia Użytkownik powinien z numeru telefonu, dla którego zostało założone Konto Telegrosik wybrać Numer Dostępowy Telegrosik, a następnie po usłyszeniu komunikatu powitalnego wybrać docelowy numer telefonu, z którym ma nastąpić połączenie, w następującym formacie:
 - a. dla połączeń międzynarodowych: 00 - kod kraju - kierunek miasta - numer lokalny - # (np. Niemcy 0049 #),
 - b. dla połączeń krajowych: numer kierunkowy – numer docelowy - # (np. Warszawa 22 #),
 - c. dla połączeń na telefony komórkowe krajowych operatorów: numer docelowy - # (np. 602#).

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

3. Każdorazowo po połączeniu się z Numerem Dostępowym Telegrosik z linii telefonicznej, dla której istnieje Konto Telegrosik, podawany jest komunikat o Stanie Konta Telegrosik, natomiast po wybraniu docelowego numeru telefonu - komunikat o liczbie minut do wykorzystania w ramach Usług Telegrosik. Nie jest konieczne odsłuchiwanie komunikatu o Stanie Konta Telegrosik, można rozpocząć wybieranie numeru docelowego w trakcie tego komunikatu.
4. Konto Telegrosik, które jest nie wykorzystywane przez okres co najmniej 12 miesięcy jest dezaktywowane i nie można z niego korzystać. Operator może wydłużyć ten okres dla wybranych Kont Telegrosik.

§ 6. Czas trwania rozmów, opłaty i data ważności karty

1. Czas trwania rozmów mierzony jest od momentu uzyskania połączenia z docelowym numerem do chwili rozłączenia.
2. Nie jest konieczne wykorzystanie całego Stanu Karty lub Stanu Konta Telegrosik w trakcie jednej rozmowy. Informację o Stanie Karty lub Stanie Konta Telegrosik można uzyskać każdorazowo po wybraniu Numeru Dostępowego Telegrosik i - w przypadku Karty Telegrosik - wprowadzeniu Kodu PIN.
3. Poprzez nabycie Karty Telegrosik Użytkownik z góry uiszcza opłaty za Usługi Telegrosik do wartości określonej nominałem Karty Telegrosik.
4. Opłata za przeprowadzone rozmowy jest pobierana z Karty Telegrosik lub z Konta Telegrosik, w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku. Po wyczerpaniu Stanu Karty lub Stanu Konta Użytkownik może w miarę potrzeb uzupełniać je odpowiednio poprzez Doładowanie Karty Telegrosik lub usługę Przelej środki lub poprzez Doładowanie Konta Telegrosik.
5. Opłaty naliczane są począwszy od momentu połączenia z docelowym numerem telefonu. Obowiązuje naliczanie sekundowe.
6. Opłaty za korzystanie z Usług Telegrosik są uzależnione od krajów, do których realizowane są połączenia. W przypadku niektórych krajów opłaty mogą być zróżnicowane dla połączeń z numerami stacjonarnymi i komórkowymi.
7. Połączenie z telefonu stacjonarnego lub telefonu komórkowego z Numerem Dostępowym Telegrosik jest taryfikowane przez operatora telefonicznego, z którego usług korzysta Użytkownik.
8. W przypadku połączeń z telefonu stacjonarnego z Numerem Dostępowym Telegrosik, Użytkownik nie ponosi jakichkolwiek opłat na rzecz operatora realizującego połączenie z tym numerem.
9. W celu skorzystania z Usług Telegrosik przy użyciu telefonu komórkowego należy połączyć się z Numerem Dostępowym Telegrosik przeznaczonym do korzystania z użyciem telefonów komórkowych, tj. z numerem: 22 330 19 00.
10. W przypadku połączeń z telefonów komórkowych, zasady naliczania i wysokość opłaty za połączenie z Numerem Dostępowym Telegrosik określa taryfa operatora telefonii komórkowej, z której korzysta Użytkownik.

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

11. Termin ważności Karty Telegrosik wynosi 12 miesięcy od pierwszego użycia karty. Operator może ustalić inny termin ważności Karty Telegrosik od pierwszego jej użycia dla wybranych serii kart.

§ 7. Odpowiedzialność wobec użytkowników

1. Fakt nabycia Karty Telegrosik oraz odsłonięcia Kodu PIN lub założenia Konta Telegrosik przez osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej uważany jest za akceptację postanowień Regulaminu.
2. Galena ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telegrosik, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu. Galena nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telegrosik wynikających z braku możliwości dostępu przez Użytkownika do aparatów telefonicznych z wybieraniem tonowym lub używania przez Użytkownika aparatu telefonicznego z niepoprawnie działającym wybieraniem tonowym.
3. Użytkownikowi korzystającemu z Karty Telegrosik (tj. korzystającemu z Usług Telegrosik w sposób określony w § 4 Regulaminu) za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telegrosik przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wartości nominalnej Karty Telegrosik, której dotyczy reklamacja. Do okresu, za który Użytkownikowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
4. Użytkownikowi korzystającemu z Konta Telegrosik (tj. korzystającemu z Usług Telegrosik w sposób określony w § 5 Regulaminu) za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telegrosik przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Telegrosik dla Konta Telegrosik, którego dotyczy reklamacja, w okresie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku Użytkowników, których Konto Telegrosik istnieje krócej, niż trzy pełne miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa, wysokość kary umownej za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telegrosik oblicza się poprzez podzielenie wartości wykorzystanych Usług Telegrosik dla Konta Telegrosik, którego dotyczy reklamacja, w całym okresie istnienia Konta Telegrosik przez liczbę dni istnienia Konta Telegrosik.
5. Maksymalna wysokość kary umownej:
 - a. w przypadku Użytkownika korzystającego z Karty Telegrosik (tj. korzystającego z Usług Telegrosik w sposób określony w § 4 Regulaminu) nie może przekroczyć nominału Karty Telegrosik, której dotyczy reklamacja;
 - b. w przypadku Użytkownika korzystającego z Konta Telegrosik (tj. korzystającego z Usług Telegrosik w sposób określony w § 5 Regulaminu) nie może przekroczyć średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

Telegrosik dla Konta Telegrosik, którego dotyczy reklamacja, w okresie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku Użytkowników, których Konto Telegrosik istnieje krócej niż trzy pełne miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa, wysokość kary umownej nie może przekroczyć średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Telegrosik dla Konta Telegrosik, którego dotyczy reklamacja, w całym okresie istnienia Konta Telegrosik;

- c. Użytkownik będący Konsumentem może żądać odszkodowania przekraczającego wysokość zastrzeżonej maksymalnej kary umownej.
6. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Użytkownika i uznanej przez Galenę.
7. Galena nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do Usług Telegrosik przez osoby nieupoważnione na skutek kradzieży, ujawnienia lub przechwycenia Kodu PIN. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Galenę o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu PIN Karty Telegrosik przez osobę trzecią.

§ 8. Zakres obsługi serwisowej

1. Wystąpienie awarii oraz problemów z połączeniem Użytkownik powinien zgłaszać niezwłocznie w Biurze Obsługi Klienta pod numerami: 801 881 900, 801 371 900 lub 32 270 48 89 (koszty połączeń według właściwej taryfy dostawcy usług Użytkownika).
2. Biuro Obsługi Klienta zapewnia Użytkownikowi za pośrednictwem numerów wymienionych w ust. 1 powyżej możliwość uzyskania porad i wyjaśnień, jak również pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z Usługami Telegrosik.

§ 9. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Spółka jest obowiązana do rozpatrzenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej z tytułu:
 - a. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej;
 - b. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Spółka

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.

3. Jednostką Spółki rozpatrującą reklamacje dotyczące Usług, w zakresie objętym odpowiedzialnością Spółki, jest BOK.
4. Reklamację wnosi się:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK (wizyta w siedzibie Spółki pod adresem wskazanym w § 1 ust. 1), przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską,
 - b. ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Spółki pod adresem wskazanym w § 1 ust. 1;
 - c. telefonicznie pod numerem telefonu: 32 270 48 89 (z telefonu komórkowego) lub 801 881 900 (z budki telefonicznej);
 - d. na adres poczty elektronicznej na adres: bok@telegrosik.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b. przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. numer seryjny Karty telegrosik oraz kod PIN wraz z dowodem zakupu Karty telegrosik w postaci wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie www.telegrosik.pl lub innego potwierdzenia uiszczenia ceny, które pozwala na powiązanie Klienta zgłaszającego reklamację z zamówieniem i uiszczeniem ceny, a w przypadku karty fizycznej, należy załączyć reklamowaną Kartę telegrosik wraz z dowodem zakupu Karty telegrosik w postaci wydruku z terminala, wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie www.telegrosik.pl lub innego potwierdzenia uiszczenia ceny Karty telegrosik, które pozwala na powiązanie klienta zgłaszającego reklamację z zamówieniem i uiszczeniem ceny,
 - e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Regulaminu lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - f. numer rachunku bankowego, rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - g. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - h. podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementu lub elementów, o których mowa w ustępie powyżej, Spółka niezwłocznie przekazuje reklamującemu

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

wezwanie uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Spółka wskazuje element lub elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełniania braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. Spółka odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

7. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 5 lit. g. powyżej, Spółka przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
8. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca Spółkę przyjmująca reklamację niezwłocznie sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w ust. 5 lit. a.-c.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca Spółkę przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, Spółka potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie osoba reprezentująca Spółkę w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Spółka rozpatrującej reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę i dane kontaktowe Spółki umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b. datę złożenia reklamacji;
 - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

- d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Regulaminu lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
- terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - kwoty podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości Konta karty, którego dotyczyła reklamacja lub zwiększenia Konta Karty wskazanej przez Klienta w reklamacji; zwrot reklamowanych środków nastąpi w ciągu do 14 dni od uznania reklamacji przez Spółkę. Spółka może wysłać nową Kartę na wskazany przez reklamującego adres.
- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Ustawy.
12. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację powinna:
- a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, przesyłką kurierską lub w inny sposób – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej.
13. Spółka przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 5 lit. g., Spółka przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony w umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
14. Jeżeli Spółka nie rozpatrzyła reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
15. Jeżeli przekazana przez Spółkę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Spółka, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
16. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy Spółki bez konieczności zapłaty odszkodowania.

17. Reklamacji nie podlega towar posiadający uszkodzenia mechaniczne powstałe na skutek korzystania karty w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem.

§ 10. Postanowienia szczegółowe

1. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania w poufności Kodu PIN oraz dołożenia wszelkich starań w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie.
2. Udostępnienie przez Użytkownika Kodu PIN osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez Użytkownika pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania związane z Usługami Telegrosik dokonane przez osobę trzecią. W przypadku wejścia przez osobę trzecią w posiadanie Kodu PIN w inny sposób niż wskutek udostępnienia przez Użytkownika, Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za działania podjęte przez osobę trzecią do momentu otrzymania przez Galenę pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia żądania zablokowania Usług Telegrosik w związku z utratą Kodu PIN.
3. Użytkownik zobowiązuje się do ponoszenia opłat za wszelkie połączenia dokonywane przy wykorzystaniu Karty Telegrosik, także wtedy, gdy wykorzystanie nastąpiło bez zgody Użytkownika. Użytkownik jest ponadto zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Galena o podejrzeniu popełnienia lub popełnieniu przestępstwa, polegającego na wykorzystaniu Karty Telegrosik bez zgody Użytkownika.
4. Galena, na pisemne życzenie Użytkownika, dostarczy w terminie 14 (słownie: czternastu) dni Szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji za cenę określoną w aktualnym cenniku dostępnym na www.telegrosik.pl. W celu uzyskania szczegółowego wykazu połączeń, do pisemnego wniosku Użytkownika, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Użytkownik zobowiązany jest dołączyć oryginał lub kopię Karty Telegrosik, której wykaz połączeń ma dotyczyć (nie dotyczy Kart Telegrosik zakupionych na stronie internetowej www.telegrosik.pl) oraz wskazanie jakiego okresu ma dotyczyć przesłany wykaz, przy czym wykaz ten powinien dotyczyć okresu nie dłuższego niż 12-miesięczny. Opłata za Szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji zgodna z Cennikiem jest pobierana z Karty Telegrosik lub Konta Telegrosik, którego zestawienie dotyczy. W uzasadnionych przypadkach, na prośbę Użytkownika, Galena może odstąpić od pobierania opłaty za sporządzenie zestawienia odbytych rozmów. Opłat nie pobiera się również w przypadku uwzględnienia reklamacji.
5. Galena ma prawo zawieszenia świadczenia Usług Telegrosik w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu bądź przepisów obowiązującego prawa po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zaprzestania

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

naruszeń i bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu, nie krótszego niż 7 dni.

6. Galena gromadzi dane o numerze urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie przewidzianym w przepisach PKE.
7. W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Galena uprawniona jest do podejmowania działań przewidzianych w przepisach PKE, polegających w szczególności na podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, poinformowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych. W przypadku wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa świadczonych usług, Galena informuje o tym, że stosowane przez nią środki techniczne nie gwarantują bezpieczeństwa przekazu komunikatów, a także o istniejących możliwościach zapewnienia takiego bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Galena jest obowiązana do eliminacji przekazu komunikatu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci i usług. Galena uprawniona jest do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dotyczących bezpieczeństwa sieci i usług.

§ 10a.**Udogodnienia i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych
z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji**

1. Spółka zapewnia udogodnienia dla użytkowników końcowych będących osobami niepełnosprawnymi polegające na przystosowaniu swojego BOK do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz zapewnieniu dostępu do urządzenia umożliwiającego komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą).
2. Spółka zapewnia w swoim BOK stanowiska obsługi wyposażone w komputer stacjonarny lub przenośny, wyposażony w panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu.
3. Spółka w swoim BOK zapewnia dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.
4. Spółka zapewnia, z poziomu swojej strony internetowej, obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

- od pracy, możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu swojej strony internetowej.
5. Spółka udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w jednostkach obsługujących użytkowników końcowych sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez Spółkę, jak również ogólne warunki umów, wzory umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz z regulaminami i cennikami.
 6. Spółka przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej oferuje telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne – spełniające parametry określone w przepisach prawa.
 7. Spółka zapewnia pomoc w skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub też w uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych Spółki lub telefonicznie.
 8. Na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej Spółka udostępnia wzorce umowne sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym. Udostępnienie powyższych wzorów następuje w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
 9. Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej Spółka udostępnia:
 - a. informacje o danych zawartych na fakturach wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług komunikacji elektronicznej sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym. W przypadku zgłoszenia żądania Abonenta przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura – Spółka realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury. W przypadku zgłoszenia żądania dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura – Spółka realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia;
 - b. Szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji elektronicznej sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
 10. Na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, Spółka przekaże Abonentowi informacje o oferowanych przez Spółkę udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej. W przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje Spółka sporządza na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz PKE.
2. Galena może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi w przypadku, gdy:
 - a. konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i Usług lub z decyzji Prezesa UKE;
 - b. proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Klientów, w tym powodują obniżenie cen Usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej Usługi;
 - c. proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Klientów.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Klient może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
 - a. Galena w przypadku, o którym mowa w ust. 2, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
 - b. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 3a, Galena:
 - doręcza na trwałym nośniku Klientowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3a, oraz
 - informuje na trwałym nośniku o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 3;
- 3c. Galena dla Klientów niebędących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy. Galena informuje Użytkowników o zmianie swojej nazwy (firmy) lub siedziby poprzez podanie tej informacji do publicznej wiadomości. Informacja o niniejszych zmianach nie stanowi zmiany Regulaminu.
4. W związku ze świadczeniem Usług Telegrosik Użytkowników, może dochodzić do przetwarzania ich danych osobowych. W związku z tym Galena informuje, że jest Administratorem danych osobowych Użytkowników, w rozumieniu art. 4 pkt 1) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

osobowych przez administratora Użytkownik znajdzie w Polityce Prywatności opublikowanej na stronie internetowej www.telegrosik.pl.

5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 08.06.2023 r. ze zmianami obowiązującymi od dnia 08.07.2023 r., 10.11.2024 r. oraz od dnia 14.03.2026r.